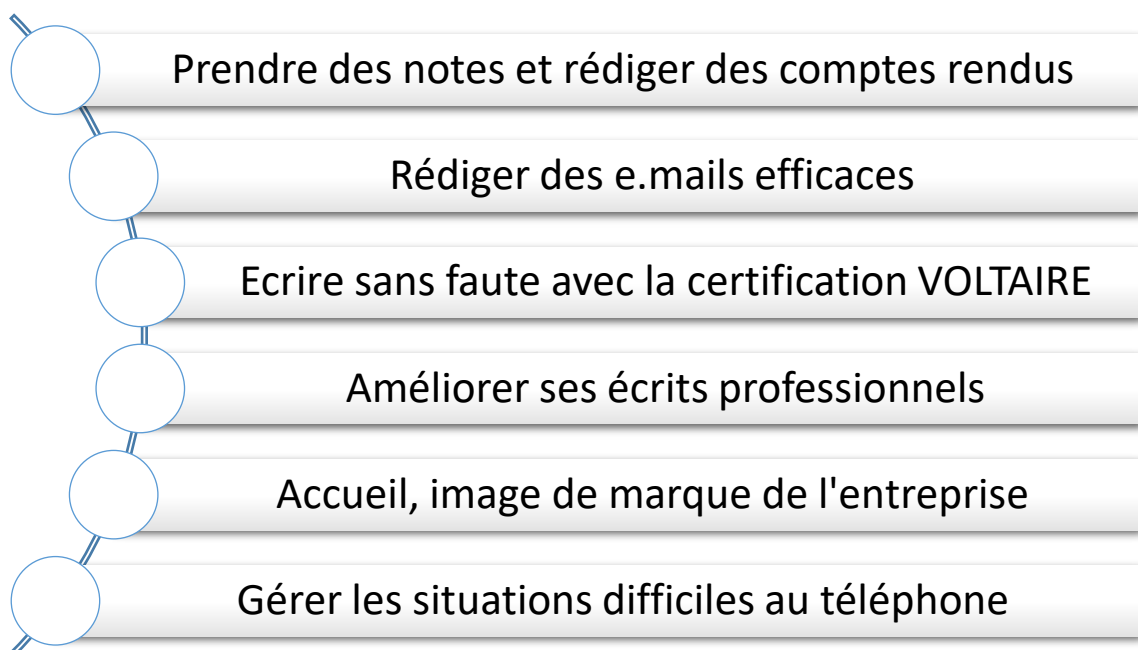


DOMAINE « SECRETARIAT ACCUEIL »



CONSULTEZ EN DETAIL LES PROGRAMMES



PRENDRE DES NOTES ET REDIGER DES COMPTES RENDUS

OBJECTIFS :

S'approprier les techniques de prise de notes, mettre en valeur les informations clés et rédiger des comptes rendus efficaces et fidèles

PROGRAMME :

Préparer sa prise de notes efficacement

- Se préparer efficacement : environnement, outils, concentration
- Appréhender diverses méthodes de prise de notes
- Élaborer sa propre technique de prise de notes, ses abréviations
- Prendre des notes sur ordinateur

Maîtriser sa prise de notes

- Déjouer les biais d'interprétation
- Capter l'essentiel pour noter utile
- Structurer ses notes

Structurer et rédiger des comptes rendus efficaces et fidèles

- Identifier les différents types de comptes rendus et les critères d'efficacité correspondants
- Connaître les règles à respecter
- Exploiter ses notes : trier l'information essentielle
- Bâtir le plan de son compte-rendu selon le destinataire et l'objectif
- Rédiger son compte-rendu en appliquant les techniques de communication
- Choisir la présentation la plus adaptée pour une plus grande lisibilité



Public : Personnes chargées de la rédaction de comptes rendus ou devant prendre des notes

Pré requis : aucun

Modalités pédagogiques :
Sous forme d'exercices et de travaux de rédaction.

Moyen d'encadrement :
L'animation est assurée par des consultants praticiens de l'entreprise

Modalités d'évaluation :
Mise en situation

Validation :
Certificat de réalisation et attestation des acquis

ORGANISATION

Durée : nous contacter

Conditions tarifaires : nous

Lieu : FDME / en entreprise

Délais d'accès : 2 à 4 semaines

Modalités d'accès : pré-inscription

→ 01 60 79 74 21

→ formation.continue@fdme91.fr

ACCESSIBILITE

aux personnes en situation de handicap

Site et formations accessibles* aux personnes en situation de handicap ou situations pénalisantes ponctuelles, contactez le référent handicap : mission.handicap@fdme91.fr

*des aménagements pourront être nécessaires le cas échéant sur demande de l'intéressé

REDIGER DES E.MAILS EFFICACES

OBJECTIFS :

Rédiger des courriels clairs, efficaces et accrocheurs, gagner du temps et de l'efficacité dans la rédaction, bien structurer son message et utiliser les bonnes formules de politesse

PROGRAMME :

Communiquer par e-mail : quand et comment

- Identifier les avantages et inconvénients du courrier électronique
- Quand écrire un courriel
- Connaître les règles de savoir-vivre informatique : la "netiquette"

Définir son message et gagner du temps dans sa rédaction

- Concevoir un message concis et structuré
- Avoir en tête l'objectif final dans sa communication
- Adapter son style à son objectif et à son interlocuteur
- Connaître les bons réflexes pour gagner du temps

Faire de ses e-mails des outils de communication efficaces

- Soigner son objet pour retenir l'attention et donner envie de lire
- Eviter les imprécisions, lourdeurs et fautes de ton
- Soigner son accroche et conclure efficacement

Soigner la présentation de ses courriels

- Connaître les règles d'écritures propres aux e-mails
- Porter attention à la forme autant qu'au fond
- Organiser son e-mail de façon lisible
- Relire ses courriels afin qu'ils soient parfaits

Adapter ses e-mails à diverses situations

- Adopter un ton ferme et courtois pour affirmer sans froisser
- Identifier les formules à éviter et à privilégier
- Gérer les situations délicates : relances, réclamations, refus, demandes...
- Rédiger des courriels spécifiques : à un supérieur hiérarchique, proposition commerciale...

Public : Personne souhaitant optimiser sa communication par e-mails ou souhaitant rédiger de façon optimale ses e-mails

Pré requis : aucun

Modalités pédagogiques :

Participation interactive alliant exposé, jeux de rôles à deux et en petits groupes et démonstrations

Moyen d'encadrement :

L'animation est assurée par des consultants praticiens de l'entreprise

Modalités d'évaluation :

Mise en situation

Validation :

Certificat de réalisation et attestation des acquis

ORGANISATION

Durée : nous contacter

Conditions tarifaires : nous contacter

Lieu : FDME / en entreprise

Délais d'accès : 2 à 4 semaines

Modalités d'accès : pré-inscription

→ 01 60 79 74 21

→ formation.continue@fdme91.fr

ACCESSIBILITE

aux personnes en situation de handicap

Site et formations accessibles* aux personnes en situation de handicap ou situations pénalisantes ponctuelles, contactez le référent handicap : mission.handicap@fdme91.fr

*des aménagements pourront être nécessaires le cas échéant sur demande de l'intéressé

ECRIRE SANS FAUTE AVEC LA CERTIFICATION VOLTAIRE



Eligible au CPF

OBJECTIFS :

Se réapproprier les règles fondamentales de la grammaire, de l'orthographe et la conjugaison, écrire sans fautes, gagner en clarté et en crédibilité

PROGRAMME :

Maîtriser les règles essentielles de l'orthographe et de la grammaire

- Identifier les règles de l'orthographe d'usage
- Revoir les règles d'accord
- Pluriel et féminin du nom et de l'adjectif
- Accord du participe passé
- Adjectifs qualificatifs et nombres
- Les accents

Déjouer les pièges de la langue française

- Maîtriser l'orthographe des homophones, adverbes et faux amis
- Revoir les mots souvent mal orthographiés
- Doubles consonnes et trait d'union
- Identifier les pluriels trompeurs

Maîtriser les conjugaisons

- Connaître les principales conjugaisons et leurs spécificités
- Ne plus confondre futur et conditionnel
- Respecter la concordance des temps

Perfectionner ses écrits

- Organiser des phrases simples et complexes
- Enrichir son vocabulaire
- Se servir de la ponctuation
- S'approprier des moyens mnémotechniques pour éviter les fautes

Certifier sa maîtrise des difficultés de la langue française

- Se préparer au passage du Certificat Voltaire
- Valoriser son score sur son CV
- Faire valoir ses compétences rédactionnelles et orthographiques en interne

Public : Toute personne souhaitant perfectionner sa maîtrise de l'orthographe.

Pré requis : aucun

Modalités pédagogiques :

Alternance d'apports théoriques et méthodologiques incluant des techniques de questionnement, jeux et exercices, travaux pratiques sur plateaux pédagogiques

Moyen d'encadrement :

L'animation est assurée par des consultants praticiens de l'entreprise

Modalités d'évaluation :

Mise en situation

Validation :

- ~ Certificat de réalisation et attestation des acquis
- ~ En option : Certification VOLTAIRE (sur demande)

Modalités d'obtention de la

certification : dictée + QCM 195 questions
<https://www.facmetiers91.fr/formation-continue/les-formations/>

 CERTIFICATEUR : WOONOZ

ORGANISATION

Durée : 2 jours (certification non comprise)

Conditions tarifaires : nous contacter ou consultable : <https://www.facmetiers91.fr/formation-continue/les-formations/>

Lieu : FDME

Délais d'accès : 2 à 4 semaines

Modalités d'accès : pré-inscription

→ 01 60 79 74 21

→ formation.continue@fdme91.fr

ACCESSIBILITE

aux personnes en situation de handicap

Site et formations accessibles* aux personnes en situation de handicap ou situations pénalisantes ponctuelles, contactez le référent handicap : mission.handicap@fdme91.fr

*des aménagements pourront être nécessaires le cas échéant sur demande de l'intéressé

AMELIORER SES ECRITS PROFESSIONNELS

OBJECTIFS :

Acquérir une méthode pour rédiger des écrits professionnels, connaître les spécificités des différents types d'écrits professionnels et valoriser ses messages pour rédiger de façon plus efficace

PROGRAMME :

Gagner du temps en préparant sa rédaction

- Poser les bonnes questions préparatoires
- Identifier les différents interlocuteurs possibles
- Dresser la liste des idées à mettre dans son message
- Mettre en place des outils efficaces pour faciliter sa rédaction
- Sélectionner le bon type d'écrit professionnel

Structurer ses écrits dans un plan

- Définir un objectif selon la finalité de l'écrit professionnel
- Hiérarchiser ses idées dans un plan adapté
- Organiser ses paragraphes de façon efficace
- Connaître les mots-outils pour articuler sa pensée

Adapter son message

- Connaître les spécificités des différents types d'écrits professionnels
- Soigner les règles d'usage du type d'écrit sélectionné
- Identifier les impairs à ne pas commettre
- Aller à l'essentiel

Donner envie de lire

- Choisir des titres accrocheurs
- Rédiger des écrits impactants
- Améliorer la lisibilité du document en soignant sa présentation
- Faire ressortir le fil directeur dans le sommaire
- Soigner introduction et conclusion

Public : Toute personne souhaitant gagner en efficacité dans la rédaction de ses écrits professionnels

Pré requis : aucun

Modalités pédagogiques :

Sous forme d'exercices et de travaux de rédaction :

Écrits externes : courriers administratifs, commerciaux ou techniques ; lettres types : rédaction personnalisée, bible de paragraphes ; E-mails ; cas particuliers : convocation, remerciements

Notes internes : d'informations, de services, circulaires, instructions, comptes rendus

Moyen d'encadrement :

L'animation est assurée par des consultants praticiens de l'entreprise

Modalités d'évaluation :

Mise en situation

Validation :

Certificat de réalisation et attestation des acquis

ORGANISATION

Durée : 3 jours

Conditions tarifaires : nous contacter ou consultable : <https://www.facmetiers91.fr/formation-continue/les-formations/>

Lieu : FDME

Délais d'accès : 2 à 4 semaines

Modalités d'accès : pré-inscription

→ 01 60 79 74 21

→ formation.continue@fdme91.fr

ACCESSIBILITE

aux personnes en situation de handicap

Site et formations accessibles* aux personnes en situation de handicap ou situations pénalisantes ponctuelles, contactez le référent handicap : mission.handicap@fdme91.fr

**des aménagements pourront être nécessaires le cas échéant sur demande de l'intéressé*

ACCUEIL, IMAGE DE MARQUE DE L'ENTREPRISE

OBJECTIFS :

Valoriser l'image de marque de l'entreprise auprès de ses clients et de ses fournisseurs. Connaître et s'approprier les techniques d'accueil en face à face et par téléphone. Gérer les situations délicates

PROGRAMME :

Appréhender les enjeux et maîtriser les fondamentaux d'un accueil réussi

- Connaître son rôle et ses missions
- Associer l'accueil et l'image de marque de l'entreprise
- Adopter une approche positive
- Développer l'écoute active et la reformulation

Structurer l'entretien

- Se présenter pour bien accueillir
- S'adapter à chaque interlocuteur
- Les signaux d'écoute et la reformulation
- Donner un renseignement ou proposer une solution

Accueillir en face à face

- Améliorer son environnement de travail
- Valoriser son image et ses attitudes
- Respecter les distances interpersonnelles
- Décoder les comportements non verbaux

Communiquer par téléphone

- Adapter la voix, les mots et l'écoute
- Mettre en attente et reprendre une ligne
- Prendre des messages, proposer de rappeler ou d'orienter
- Assurer le suivi des appels

Gérer les situations délicates

- Gérer les comportements difficiles
- Se responsabiliser dans chaque situation
- S'exprimer de façon rassurante et positive
- Traiter les objections et les réclamations



Public : Personnel d'accueil, secrétaires, assistantes commerciales et comptables

Pré requis : aucun

Modalités pédagogiques : Apport théoriques – simulations d'entretien – jeux de rôles.

Moyen d'encadrement : L'animation est assurée par des consultants praticiens de l'entreprise

Modalités d'évaluation : Mise en situation

Validation : Certificat de réalisation et attestation des acquis

ORGANISATION

Durée : 2 jours

Conditions tarifaires : nous contacter ou consultable : <https://www.facmetiers91.fr/formation-continue/les-formations/>

Lieu : FDME

Délais d'accès : 2 à 4 semaines

Modalités d'accès : pré-inscription
→ 01 60 79 74 21
→ formation.continue@fdme91.fr

ACCESSIBILITE

aux personnes en situation de handicap

Site et formations accessibles* aux personnes en situation de handicap ou situations pénalisantes ponctuelles, contactez le référent handicap : mission.handicap@fdme91.fr

*des aménagements pourront être nécessaires le cas échéant sur demande de l'intéressé

GERER LES SITUATIONS DIFFICILES AU TELEPHONE

OBJECTIFS :

Découvrir les techniques de relation client pour satisfaire et fidéliser ses clients au téléphone : créer la qualité de la relation client par téléphone à l'occasion d'une situation difficile, prévenir et gérer les situations délicates, conduire l'entretien en mobilisant toutes ses compétences relationnelles

PROGRAMME :

Créer la qualité de la relation client par téléphone à l'occasion d'une situation difficile

- Définir les enjeux et les objectifs
- Anticiper : recenser les situations d'insatisfaction courantes, élaborer des scripts
- Créer les conditions d'une relation commerciale de qualité
- Intégrer qualité de service et image de marque

Prévenir et gérer les situations délicates

- Gérer les comportements difficiles
- Se responsabiliser dans chaque situation
- Décoder les situations et les mécanismes de conflit
- Traiter les objections et les réclamations

Conduire l'entretien en mobilisant toutes ses compétences relationnelles

- Garder le contrôle de l'entretien, gérer le stress
- Manier le verbal, le non verbal
- Pratiquer l'écoute active, la reformulation, l'empathie
- Appliquer les techniques de questionnement
- S'exprimer de façon rassurante et positive
- Conclure

Public : Toute personne appelée à faire face à des situations d'agressivité ou d'incivilités au téléphone

Pré requis : aucun

Méthodes pédagogiques :
Apports théoriques, exercices et jeux de rôles filmés

Moyen d'encadrement :
L'animation est assurée par des consultants praticiens de l'entreprise

Modalités d'évaluation :
Mise en situation

Validation :
Certificat de réalisation et attestation des acquis

ORGANISATION

Durée : 2 jours

Conditions tarifaires : nous contacter ou consultable : <https://www.facmetiers91.fr/formation-continue/les-formations/>

Lieu : FDME

Délais d'accès : 2 à 4 semaines

Modalités d'accès : pré-inscription
→ 01 60 79 74 21
→ formation.continue@fdme91.fr

ACCESSIBILITE

aux personnes en situation de handicap

Site et formations accessibles* aux personnes en situation de handicap ou situations pénalisantes ponctuelles, contactez le référent handicap : mission.handicap@fdme91.fr

**des aménagements pourront être nécessaires le cas échéant sur demande de l'intéressé*